

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern yang penuh dengan dinamika bisnis dan persaingan yang semakin kompetitif, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan serta daya saing sebuah organisasi. Sumber daya manusia berkualitas tidak hanya sekadar tenaga kerja dengan kemampuan teknis, melainkan juga mencakup aspek pengetahuan, sikap, integritas, inovasi, kemampuan berpikir kritis, kemampuan bekerja sama, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Sumber daya manusia yang unggul menjadi fondasi utama bagi organisasi untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karyawan berkualitas mampu melaksanakan tugas dengan efisien, memberikan kontribusi nyata dalam pencapaian tujuan organisasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif.

Dalam konteks pembangunan nasional, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi pilar utama dalam mewujudkan visi Indonesia Emas 2045, di mana pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan tenaga kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu menerapkan strategi yang tepat dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui pendekatan yang terintegrasi, fleksibel, dan berfokus pada peningkatan daya saing.

DKI Jakarta, sebagai pusat bisnis dan ekonomi di Indonesia, menjadi tempat berbagai perusahaan mempekerjakan tenaga kerja dari berbagai generasi, termasuk Generasi Z (Gen Z). Menurut Badan Pusat Statistik (2021), Gen Z adalah individu yang lahir antara 1997 hingga 2012 dan kini mulai mendominasi dunia kerja. Gen Z memiliki kemampuan adaptasi teknologi yang tinggi, keinginan kuat untuk terus meningkatkan keterampilan dan kompetensi, serta harapan terhadap lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran berkelanjutan dan kesempatan pengembangan karir yang jelas. Selain itu, Gen Z mengharapkan komunikasi yang transparan dan umpan balik yang membangun agar dapat memaksimalkan potensi mereka. Hal tersebut menjadi tantangan sekaligus peluang dalam pengelolaan kualitas sumber daya manusia.

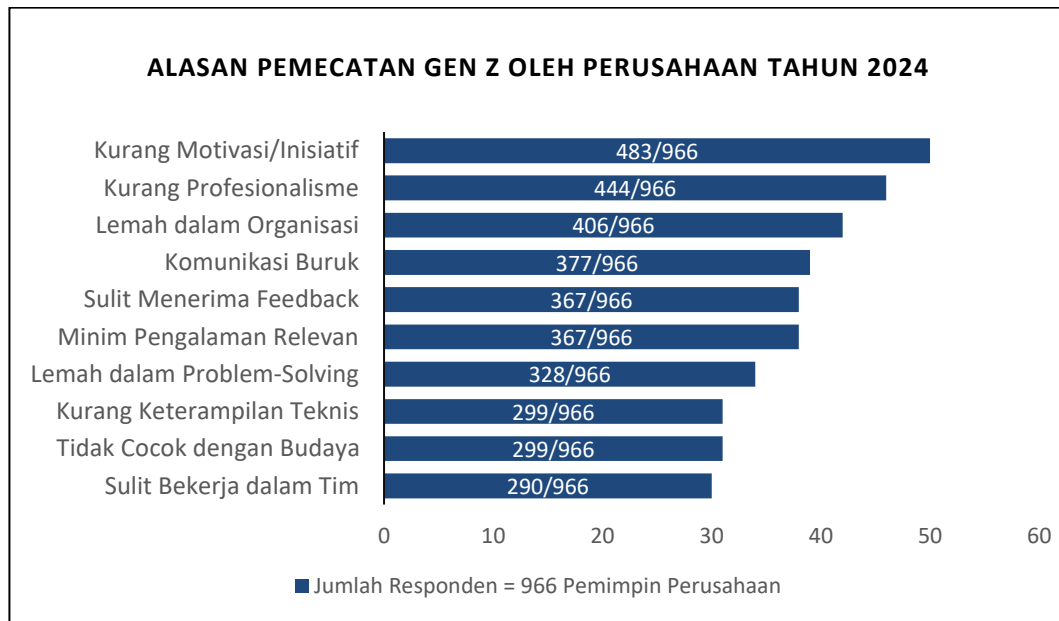
Tabel 1. 1
Data Angkatan Kerja DKI Jakarta Agustus 2022

Kelompok Umur 15-60	Penduduk Provinsi DKI Jakarta Berumur 15 Tahun ke Atas Menurut Kelompok Umur dan Angkatan Kerja							
	Bekerja		Pengangguran		Jumlah Angkatan Kerja		Persentase Bekerja terhadap Angkatan Kerja	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
15 - 19	100.496,00	84.171,00	59.372,00	88.056,00	159.868,00	172.227,00	62,86	48,87
20 - 24	458.186,00	464.523,00	129.362,00	120.827,00	587.548,00	585.350,00	77,98	79,36
25 - 29	649.282,00	676.051,00	70.159,00	62.144,00	719.441,00	738.195,00	90,25	91,58
30 - 34	621.861,00	632.395,00	59.991,00	24.504,00	681.852,00	656.899,00	91,20	96,27
35 - 39	629.964,00	639.137,00	32.008,00	17.116,00	661.972,00	656.253,00	95,16	97,39
40 - 44	618.907,00	637.692,00	35.385,00	16.620,00	654.292,00	654.312,00	94,59	97,46
45 - 49	541.097,00	574.233,00	26.047,00	13.142,00	567.144,00	587.375,00	95,41	97,76
50 - 54	452.909,00	475.823,00	13.701,00	13.371,00	466.610,00	489.194,00	97,06	97,27
55 - 59	317.018,00	337.312,00	6.105,00	5.477,00	323.123,00	342.789,00	98,11	98,40
60 +	347.695,00	353.765,00	7.769,00	16.037,00	355.464,00	369.802,00	97,81	95,66
Jumlah	4.737.415,00	4.875.102,00	439.899,00	377.294,00	5.177.314,00	5.252.396,00	91,50	92,82

Sumber: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta (2023)

Dalam tabel 1.1 tentang data angkatan kerja di DKI Jakarta pada Agustus 2022, terlihat bahwa total angkatan kerja Gen Z dengan rentang usia 15-29 tahun telah mencapai 1,49 juta jiwa. Kemudian dari total angkatan kerja tersebut, terdapat 1,22 juta jiwa Gen Z yang telah bekerja. Selain itu, juga ditemukan bahwa sebanyak 271 ribu Gen Z dengan rentang usia 15-29 tahun tercatat sebagai pengangguran. Dari data angkatan kerja tersebut, dapat menunjukkan bahwa Gen Z sudah mulai memasuki dunia profesional atau dunia kerja khususnya di wilayah DKI Jakarta.

Namun, untuk dapat memasuki dunia kerja dan bersaing secara kompetitif, Gen Z memerlukan dukungan yang lebih kuat dalam hal pelatihan, pendidikan, pemanfaatan teknologi, serta penerapan prinsip *total quality management*. Pelatihan yang tepat dapat membantu mereka meningkatkan keterampilan praktis yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja yang cepat berubah, sementara pendidikan memberikan landasan pengetahuan dan kemampuan berpikir kritis yang esensial untuk pengembangan karir jangka panjang. Selain itu, kemampuan menguasai dan memanfaatkan teknologi informasi menjadi sangat penting bagi Gen Z, mengingat peran teknologi yang semakin sentral dalam proses kerja dan kolaborasi. Penerapan *total quality management* di lingkungan kerja juga diperlukan untuk menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan mutu, partisipasi aktif karyawan, dan inovasi berkelanjutan.



Sumber: Intelligent (2024)

Gambar 1. 1

Data Alasan Pemecatan Gen Z Oleh Perusahaan Tahun 2024

Permasalahan terkait kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama tingginya tingkat pemecatan terhadap karyawan Gen Z di berbagai perusahaan sepanjang tahun 2024. Berdasarkan laporan survei yang dirilis oleh Intelligent, sebuah platform konsultasi pendidikan dan karier, sebanyak 966 pemimpin perusahaan yang terlibat langsung dalam proses rekrutmen menyatakan telah memberhentikan karyawan Gen Z yang direkrut tahun 2024 dengan alasan utama terkait rendahnya kualitas sumber daya manusia. Faktor-faktor yang menjadi penyebab utama pemecatan, seperti kurangnya motivasi/inisiatif, profesionalisme yang lemah, serta keterampilan komunikasi dan organisasi yang buruk menunjukkan bahwa banyak lulusan baru belum memiliki kesiapan untuk beradaptasi dengan dunia kerja yang dinamis dan kompetitif. Selain itu, kesulitan menerima umpan balik, kurangnya pengalaman kerja yang relevan, serta keterampilan pemecahan masalah yang kurang memadai semakin memperparah kondisi ini.

Rendahnya kualitas sumber daya manusia ini berkaitan erat dengan kurangnya pelatihan dan pendidikan yang efektif dalam membekali lulusan dengan keterampilan yang dibutuhkan di dunia kerja. Sistem pendidikan yang masih berorientasi pada teori tanpa memberikan cukup pengalaman praktis menyebabkan banyak lulusan kesulitan menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang cepat dan tuntutan profesionalisme di perusahaan. Tanpa pelatihan yang memadai, mereka sering kali gagal dalam menunjukkan inisiatif, tidak mampu mengorganisir pekerjaan secara efektif, serta mengalami kesulitan dalam menyelesaikan masalah

di lingkungan kerja. Akibatnya, perusahaan terpaksa melakukan pemecatan karena karyawan yang tidak dapat memenuhi ekspektasi kinerja.

Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat juga menuntut karyawan untuk memiliki keterampilan digital yang mumpuni. Namun, banyak lulusan yang belum memiliki kemampuan teknis yang cukup, sehingga tidak dapat bersaing dalam dunia kerja yang semakin terdigitalisasi. Kurangnya pemahaman terhadap teknologi ini menghambat produktivitas dan efektivitas kerja, sehingga perusahaan lebih memilih untuk menggantikan mereka dengan tenaga kerja yang lebih siap dan terampil.

Dari sisi manajemen perusahaan, penerapan *total quality management* semakin menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kompetitif. Perusahaan yang menerapkan *total quality management* akan selalu berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga kerja, sehingga mereka lebih selektif dalam mempertahankan karyawan yang tidak mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kurangnya profesionalisme dan ketidakmampuan bekerja dalam tim menjadi hambatan utama bagi Gen Z dalam beradaptasi dengan budaya kerja berbasis kualitas, yang pada akhirnya berujung pada pemutusan hubungan kerja.

Untuk mencapai kualitas sumber daya manusia yang unggul, perhatian harus diberikan pada berbagai faktor yang memengaruhinya baik secara langsung maupun tidak langsung. Organisasi tidak hanya mengandalkan proses seleksi tenaga kerja yang berkualitas, tetapi juga harus membangun sistem pengembangan yang mendukung peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan. Beberapa variabel penting yang dapat berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia antara lain adalah pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management*.

Pelatihan merupakan sebuah aktivitas dilakukan seseorang untuk meningkatkan kemampuan yang berkaitan dengan suatu aktifitas untuk membantu mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Dengan memberikan pelatihan yang tepat, karyawan dapat mengembangkan keterampilan baru, memperbaharui pengetahuan, dan meningkatkan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja yang cepat. Pelatihan tidak hanya meningkatkan produktivitas dan kinerja individu, tetapi juga dapat menghasilkan dampak positif pada budaya kerja, motivasi, dan retensi karyawan. Secara keseluruhan, investasi dalam pelatihan sumber daya manusia adalah langkah strategis yang mendasar bagi organisasi yang ingin mencapai keunggulan kompetitif dan keberlanjutan jangka panjang. Efektivitas pelatihan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia masih menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan Anjarwati *et al.* (2020) menemukan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sumber daya manusia, sementara penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan *et al.* (2023)

menunjukkan pelatihan tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas sumber daya. Ketidakkonsistenan hasil ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia.

Pendidikan merupakan fondasi utama dalam pengembangan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan individu. Melalui pendidikan yang berkualitas, individu dapat memperoleh keterampilan teknis dan *soft skills* yang diperlukan dalam lingkungan kerja yang kompleks dan dinamis. Selain itu, pendidikan juga memainkan peran penting dalam membentuk sikap, nilai, dan etika kerja yang berkontribusi pada budaya kerja yang positif. Investasi dalam pendidikan tidak hanya memberikan manfaat bagi karyawan secara individu dalam meningkatkan prospek karir mereka, tetapi juga memberikan keuntungan bagi organisasi dengan meningkatkan produktivitas, inovasi, dan daya saing. Sebagai contoh, penelitian oleh Fadli *et al.* (2023) menunjukkan bahwa pendidikan memiliki dampak positif pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Teknologi memberikan akses kepada berbagai sumber informasi, alat pembelajaran, dan platform kolaborasi yang memperluas kemampuan dan pengetahuan karyawan. Penggunaan teknologi dalam pembelajaran, seperti platform *e-learning* dan aplikasi *mobile*, membantu karyawan belajar keterampilan baru dan meningkatkan kompetensi mereka dengan cara yang fleksibel dan efisien. Selain itu, teknologi mendukung komunikasi dan kolaborasi yang lebih efektif antar karyawan di berbagai lokasi, sehingga ide dan pengetahuan dapat dipertukarkan dengan lebih luas dan cepat. Dengan memanfaatkan teknologi dengan baik, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan kinerja keseluruhan karyawan.

Total quality management memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengarahkan perhatian organisasi pada pengembangan budaya kerja yang berorientasi pada kualitas, pemberdayaan karyawan, dan peningkatan proses bisnis. Melalui pendekatan *total quality management*, organisasi dapat mendorong partisipasi aktif karyawan dalam proses perbaikan berkelanjutan, memperkuat komunikasi antardepartemen, serta menekankan pentingnya pelatihan, pengembangan, dan peningkatan terus-menerus. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *total quality management*, organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional sekaligus membangun lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan profesional, meningkatkan motivasi, dan mendorong keterlibatan karyawan secara menyeluruh. Oleh karena itu, *total quality management* tidak hanya berdampak pada kualitas produk atau layanan yang dihasilkan, tetapi juga secara langsung memengaruhi kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini merupakan sebuah pengembangan dari studi sebelumnya yang dilakukan oleh Albab *et al.* (2023), mereka meneliti tentang dampak pendidikan, pelatihan, dan motivasi kerja terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia. Namun, dalam penelitian ini, fokus variabel telah mengalami perubahan. Selain

mempertahankan variabel pendidikan dan pelatihan, penelitian ini menambahkan variabel teknologi dan *total quality management* sebagai faktor yang juga memengaruhi kualitas sumber daya manusia. Perubahan paling mencolok adalah penggantian variabel motivasi kerja dengan variabel teknologi dan *total quality management*, yang memberikan perspektif baru terhadap bagaimana faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap pengembangan kualitas sumber daya manusia.

Dalam perspektif Islam, kualitas sumber daya manusia mencakup aspek jasmani, akal, dan ruhani. Islam memandang manusia sebagai makhluk mulia yang diberi tanggung jawab sebagai khalifah di bumi (Q.S Al-Baqarah (2) : 30), sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia harus mencakup keimanan, akhlak, ilmu, dan keterampilan. Dalam buku Pendidikan Islam dan Pembangunan Sumber Daya Manusia oleh Baidhawiy (2007), dijelaskan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam Islam tidak hanya bertujuan meningkatkan produktivitas, tetapi juga menanamkan nilai-nilai spiritual dan moral dalam setiap individu. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Q.S Ar-Ra'd (13) ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ

Artinya:

“*Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka.*” (QS Ar-Ra'd (13) : 11)

Ayat diatas menekankan pentingnya perubahan dari dalam diri (*internal development*) sebagai syarat mutlak peningkatan kualitas kehidupan, termasuk kualitas sumber daya manusia. Dalam konteks ini, Islam mendorong umatnya untuk terus memperbaiki akhlak, menuntut ilmu, dan bekerja keras sebagai bentuk tanggung jawab terhadap diri sendiri, masyarakat, dan Allah SWT. Rasulullah SAW bersabda:

حَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya:

“*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.*” (HR. Ahmad)

Hadis tersebut menunjukkan bahwa tolok ukur sumber daya manusia yang unggul menurut Islam bukan hanya kompetensi teknis atau akademis, tetapi juga kebermanfaatannya bagi orang lain. Islam mengajarkan bahwa manusia yang berkualitas adalah mereka yang tidak hanya cerdas dan terampil, tetapi juga peduli, berakhlak, dan berkontribusi positif kepada masyarakat.

Dari penjelasan firman Allah dan hadis di atas, kualitas sumber daya manusia menurut Islam tidak hanya diukur dari kecerdasan dan keterampilan, tetapi juga dari ketakwaan, akhlak mulia, dan manfaat yang diberikannya kepada sesama. Islam mendorong setiap individu untuk terus meningkatkan diri secara menyeluruh

baik dari aspek spiritual, intelektual, maupun sosial. Ayat Al-Qur'an (QS Ar-Ra'd (13) : 11) dan hadis Nabi Muhammad SAW mengajarkan bahwa perubahan positif harus dimulai dari diri sendiri, dan manusia terbaik adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain. Dengan demikian, pengembangan sumber daya manusia dalam Islam mencakup integrasi antara ilmu, iman, dan amal dalam kehidupan sehari-hari.

Melihat urgensi pelatihan, pendidikan, pemanfaatan teknologi, serta penerapan *total quality management* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pada karyawan Gen Z yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, maka topik ini dipilih sebagai fokus dalam penyusunan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Pelatihan, Pendidikan, Teknologi, dan *Total Quality Management* terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia pada Karyawan Gen Z yang Berdomisili di DKI Jakarta serta Tinjauannya dari Sudut Pandang Islam.”** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi acuan bagi penelitian-penelitian sejenis di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dibuat. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh pendidikan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh teknologi terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta?
5. Bagaimana pengaruh pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* secara simultan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta?
6. Bagaimana pengaruh pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta menurut sudut pandang Islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh pelatihan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh pendidikan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh teknologi terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta.
4. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* secara simultan terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta.
6. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* terhadap kualitas sumber daya manusia karyawan Gen Z yang berdomisili di DKI Jakarta menurut sudut pandang Islam.

1.4 Manfaat Penelitian

Didalam penelitian ini dapat memperoleh dua manfaat, yaitu manfaat dalam akademik dan non akademik. Berikut merupakan uraian mengenai manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Akademik

Bagi akademisi, penelitian ini menyediakan pemahaman yang lebih dalam tentang konsep, teori, dan praktik terkait dengan pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* dalam konteks pengembangan kualitas sumber daya manusia. Hal ini membantu memperkaya literatur akademik dan mendorong perkembangan teori baru yang dapat diterapkan dalam berbagai konteks organisasi.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pendukung untuk penyusunan pertimbangan dan referensi oleh praktisi di lapangan, seperti manajer sumber daya manusia, pelatih, pendidik, dan pemangku kepentingan teknologi. Mereka dapat menggunakan temuan penelitian untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program-program pelatihan, pendidikan, pengembangan teknologi, serta inisiatif *total quality management* yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi serta karyawan.

3. Manfaat dari Sudut Pandang Islam

Dari perspektif Islam, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana nilai-nilai Islam dapat terintegrasi dengan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Islam menekankan pentingnya ilmu, kerja keras, profesionalisme, dan akhlak mulia dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kerja. Dengan mengaitkan faktor-faktor seperti pelatihan, pendidikan, teknologi, dan *total quality management* dengan nilai-nilai Islam, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan sumber daya manusia yang tidak hanya unggul secara kompetensi, tetapi juga berkarakter dan beretika sesuai dengan ajaran Islam.